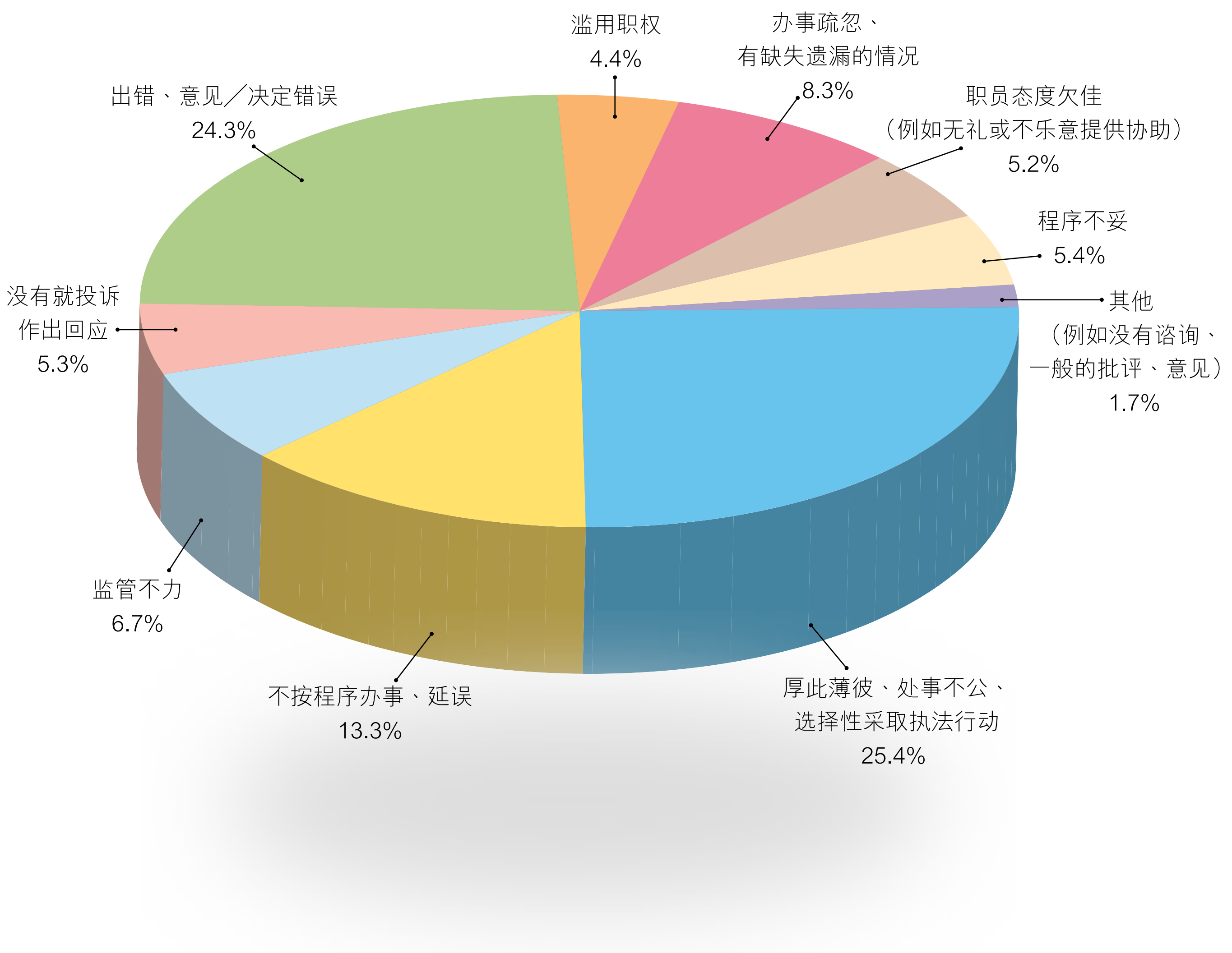
表 5

投诉个案的性质



滥用职权
4.4%
办事疏忽、
有缺失遗漏的情况
8.3%
职员态度欠佳
（例如无礼或不乐意提供协助）
5.2%
程序不妥
5.4%
其他
（例如没有谘询、
一般的批评、意见）
1.7%
厚此薄彼、处事不公、
选择性采取执法行动
25.4%
不按程序办事、延误
13.3%
监管不力
6.7%
没有就投诉
作出回应
5.3%
出错、意见／决定错误
24.3%